

PAT-NO: JP409160976A

DOCUMENT-IDENTIFIER: JP 09160976 A

TITLE: METHOD AND SYSTEM FOR MANAGING OPERATION PROGRAM

PUBN-DATE: June 20, 1997

INVENTOR-INFORMATION:

NAME

NISHIYAMA, TOSHIO

ASSIGNEE-INFORMATION:

NAME

COUNTRY

NIPPON TELEGR & TELEPH CORP <NTT> N/A

APPL-NO: JP07320905

APPL-DATE: December 8, 1995

INT-CL (IPC): G06F017/60

ABSTRACT:

PROBLEM TO BE SOLVED: To grasp a real time operation state and to make it possible to change the constitution of operation by managing static attribute information such as previously set object attributes and relation between objects and the dynamic characteristic information of objects to be changed by the use of an operation system.

SOLUTION: In the case of acquiring management information, relative information is requested to a management information base 2 and the acquired information is sent to an operation processing system 200. The base part 2 manages various information constituting an operation process as management objects, and when a management information request is issued from an operation processing part 1, it identifies a management object included in information corresponding to the request, acquires a static attribute information included in the management object from a static information management file 21 or acquires a dynamic attribute information from a dynamic information management file 22 and transfers the acquired information to the processing part 1. In addition, the base part 2 updates the dynamic information of the file 22 based upon a response from the processing part 1.

COPYRIGHT: (C)1997,JPO

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平9-160976

(43)公開日 平成9年(1997)6月20日

(51)Int.Cl.⁵

G 0 6 F 17/60

識別記号

庁内整理番号

F I

G 0 6 F 15/21

技術表示箇所

L

Z

審査請求 未請求 請求項の数5 O L (全 11 頁)

(21)出願番号 特願平7-320905

(22)出願日 平成7年(1995)12月8日

(71)出願人 000004226

日本電信電話株式会社

東京都新宿区西新宿三丁目19番2号

(72)発明者 西山 敏雄

東京都新宿区西新宿三丁目19番2号 日本
電信電話株式会社内

(74)代理人 弁理士 伊東 忠彦

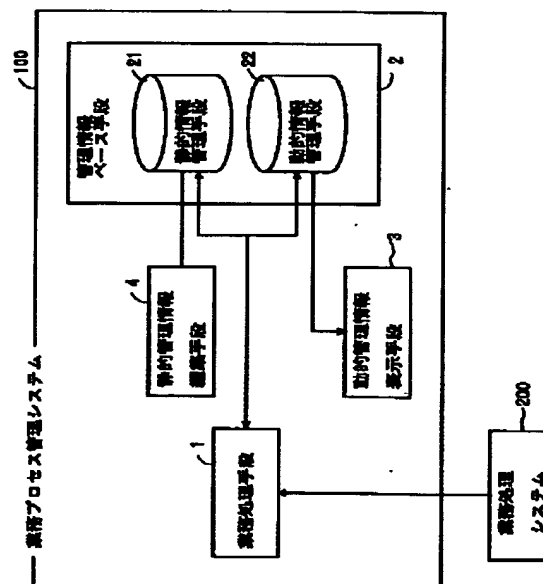
(54)【発明の名称】 業務プロセス管理方法及びシステム

(57)【要約】

【課題】 業務フローの処理結果の分析で得られた業務状況に基づいて業務体制や、業務フローの変更を行う場合も、分析に時間がかかるため細かな業務体制の変更は困難である。

【解決手段】 本発明は、静的属性情報を管理する静的情報管理手段21と、動的情報管理手段22とを有する管理情報ベース手段2と、管理情報ベース手段2に静的管理情報と動的な管理情報を通知、取得する業務処理手段1と、管理情報ベース手段2に対して静的管理手段が管理するオブジェクト毎に管理情報を更新する静的管理情報編集手段4と、動的な情報管理手段222の管理するオブジェクト毎に管理情報をリアルタイムに表示する動的な情報表示手段3とを有する。

本発明の処理構成図



【特許請求の範囲】

【請求項1】 業務種別毎の処理単位を表す業務プロセスに対し、該業務プロセスを実行する要素である担当者、組織等を概念的なオブジェクトとし、これを利用した各種業務処理システムを使用する業務の業務プロセス管理方法において、

予め前記オブジェクトを静的情報として記憶しておき、前記業務処理システムの業務を実行している担当者が該業務処理システムを利用する毎に、該担当者に相当するオブジェクトを管理している前記業務プロセス管理システムに、業務遂行の状態の変化を通知し、前記業務プロセス管理システムでは、前記担当者の業務遂行の状態の変化を動的情報として記録し、前記業務プロセスの管理者に、前記動的情報を表示し、前記管理者が前記動的情報を参照して、必要に応じて、前記静的情報を更新することを特徴とする業務プロセス管理方法。

【請求項2】 前記静的情報の更新は、前記担当者の業務処理の集中度、能力、時間的制限に応じて行う請求項1記載の業務プロセス管理方法。

【請求項3】 前記動的情報を表示すると共に、前記静的情報も適宜編集して表示する請求項1記載の業務プロセス管理方法。

【請求項4】 業務種別毎の処理単位を表す業務プロセスに対し、該業務プロセスを実行する要素である担当者、組織等を概念的なオブジェクトとし、これを利用した各種業務処理システムを使用する業務の業務プロセス管理システムにおいて、前記業務プロセスを含む具体的な業務グループにおける各オブジェクトの構成等の静的属性情報を管理する静的情報管理手段と、業務処理の実施によって変化した時点での動的な各オブジェクトの状態情報を管理する動的情報管理手段からなる管理情報ベース手段と、前記管理情報ベース手段に対し、前記静的管理情報と前記動的な管理情報を通知、取得する業務処理手段と、前記管理情報ベース手段に対して前記静的情報管理手段が管理するオブジェクト毎に管理情報を追加、変更、削除等を行う静的管理情報編集手段と、前記動的な情報管理手段の管理するオブジェクト毎に管理情報をリアルタイムに表示する動的な情報表示手段とを有することを特徴とする業務プロセス管理システム。

【請求項5】 前記静的な管理情報編集手段は、ユーザにより前記動的な情報表示手段に表示されている管理情報が参照されると、該ユーザにより前記静的な情報管理手段が管理する前記業務プロセスを実行する担当者や組織を更新する請求項4記載の業務プロセス管理システム。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、業務プロセス管理

方法及びシステムに係り、特に、ある業務種別を担当する業務グループにおいて、当該業務グループにおける業務処理状況を自動的に把握し、その結果を即座に業務グループ内の構成変更に応答することで、業務処理効率を改善するための業務プロセス管理方法及びシステムに関する。

【0002】

【従来の技術】従来、業務改善を行うための第1のステップとして、行う業務状況の把握は、業務フローに従って、処理される様々な帳票、処理システムへの入力、出力回数、担当者の稼働時間等を収集し、分析することにより行われる。

【0003】また、第2のステップとして、分析結果を用いて、業務処理の終了後に収集された様々な形態の情報の中からその業務が行われていた時点での状況を推測する。そして、その推測に基づいて、業務フローの流れを変更する、担当を変える等の業務体制の変更の処理を行う。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】しかしながら、上記の従来業務状況の把握では、業務処理グループが持つ業務種別毎の業務プロセスに対して、これを実行する担当者や業務フローの処理の結果として生じた各種のデータから抽出し、分析して把握する必要がある。このため、このような分析で得られた業務状況に基づいて業務体制や、業務フローの変更を行う場合も、分析に時間がかかるため、業務処理量や業務処理担当者等の業務所要日数、日程、時間変動に対する細かな業務体制の変更は困難である。

【0005】その結果、業務処理グループへの業務依頼は、現時点の業務体制とは、無関係に発生するので、処理が混み合っている場合には、待たされ、逆に処理が空いている場合には、業務処理グループ内の担当者に処理の空きが生じ、グループ全体としての業務効率が悪くなるという問題もある。

【0006】本発明は、上記の点に鑑みなされたもので、業務グループ内の業務プロセス毎に、これを実施するリソースとして担当者、組織等を概念的なオブジェクトとし、これを利用した業務処理システムが使用されている環境において、これらのオブジェクトを管理対象オブジェクトとして捉え、予め設定されるオブジェクトの属性や、オブジェクト間の関係等の静的属性情報の管理と、業務システムの使用により動的に変化するオブジェクトの動的属性情報の管理により、リアルタイムな業務状況の把握と業務構成変更を可能にする業務プロセス管理方法及びシステムを提供することを目的とする。

【0007】

【課題を解決するための手段】図1は、本発明の原理を説明するための図である。本発明は、業務種別毎の処理単位を表す業務プロセスに対し、該業務プロセスを実行

する要素である担当者、組織等を概念的なオブジェクトとし、これを利用した各種業務処理システムを使用する業務の業務プロセス管理方法において、予めオブジェクトを静的情報として記憶しておき（ステップ1）、業務処理システムの業務を実行している担当者が該業務処理システムを利用する毎に、該担当者に相当するオブジェクトを管理している業務プロセス管理システムに、業務遂行の状態の変化を通知し（ステップ2）、業務プロセス管理システムでは、担当者の業務遂行の状態の変化を動的情報として記録し（ステップ3）、業務プロセスの管理者に、動的情報を表示し（ステップ4）、管理者が動的情報を参照して、必要に応じて、静的情報を更新する（ステップ5）。

【0008】また、本発明において、静的情報の更新は、担当者の業務処理の集中度、能力、時間的制限等の各種条件に応じて行う。また、本発明において、動的情報を表示すると共に、静的情報も適宜編集して表示する。

【0009】図2は、本発明の原理構成図である。本発明は、業務種別毎の処理単位を表す業務プロセスに対し、該業務プロセスを実行する要素である担当者、組織等を概念的なオブジェクトとし、これを利用した各種業務処理システム200を使用する業務の業務プロセス管理システム200において、業務プロセスを含む具体的な業務グループにおける各オブジェクトの構成等の静的属性情報を管理する静的情報管理手段21と、業務処理の実施によって代わる、その時点での動的な各オブジェクトの状態情報を管理する動的情報管理手段22と、からなる管理情報ベース手段2と、管理情報ベース手段2に対し、静的管理情報と動的管理情報を通知、取得する業務処理手段1と、管理情報ベース手段2に対して静的情報管理手段21が管理するオブジェクト毎に管理情報を追加、変更、削除等を行う静的管理情報編集手段4と、動的情報管理手段22の管理するオブジェクト毎に管理情報をリアルタイムに表示する動的情報表示手段3とを有する。

【0010】また、上記の静的管理情報編集手段4は、ユーザにより動的情報表示手段3に表示されている管理情報が参照されると、該ユーザにより静的情報管理手段21が管理するの前記業務プロセスを実行する担当者や組織を更新する。本発明によれば、適用しようとしている業務処理グループにおいて、その中で行われている業務プロセスを実行している担当者が、業務処理システム200を利用する毎に、当該担当者に相当するオブジェクトを管理している管理情報ベース手段2に対して、状態の変化が通知される。そして、この管理情報ベース手段2に対するそれぞれのオブジェクトの状況を表示する動的管理情報表示手段3によって、リアルタイムに現在の業務担当者の作業状況を知ることができる。

【0011】そのため、管理情報ベース手段2に管理さ

れている全ての業務担当者に相当するオブジェクトの状況を知ること、業務グループの現在の状況が把握できる。さらに、この状況把握により、業務グループ内での業務処理が混み合っている場合に、静的属性情報編集手段4により、業務処理の空いている他の業務グループ内の業務担当者に相当するオブジェクトの属性を一時的に混み合っている業務グループに変更することで、業務処理グループの構成を動的に変更させ、業務処理効率の向上を図ることが可能となる。

【0012】

【発明の実施の形態】図3は、本発明の業務プロセス管理システムの構成を示す。同図に示すシステムは、業務処理部1、管理情報ベース部2、動的管理情報表示部3、静的管理情報編集部4、静的情報管理ファイル21及び、動的情報管理ファイル22より構成される。

【0013】業務処理部1は、各種の業務処理システムに対して管理情報の取得と通知を行うもので、管理情報の取得は、管理情報ベース2に対して関連する情報を要求し、管理情報ベース2から取得した情報を業務処理システムに通知する。管理情報ベース部2は、業務プロセスを構成する各種情報を管理オブジェクト20として管理する。管理情報ベース2は、業務処理部1からの管理情報要求が発行されると、当該要求に対応する情報を有する管理オブジェクトを識別し、当該管理オブジェクトが有する静的属性情報を静的情報管理ファイル21から取得し、また、動的属性情報を動的情報管理ファイル22から取得して、業務処理部1に転送する。また、業務処理部1からの返答に基づいて、動的情報管理ファイル22の動的属性情報を更新する。また、管理情報ベース部2は、動的管理情報表示部3からの情報要求についても、動的情報管理ファイル22から要求された情報を取得して、動的情報表示部3に転送する。

【0014】動的管理表示部3は、管理オブジェクトの属性のうち、業務処理結果等の動的属性情報をリアルタイムに表示する。動的管理表示部3は、管理情報ベース2に対して、動的管理情報を要求し、取得した動的管理情報を表示する。静的管理情報編集部4は、管理オブジェクトの属性のうち、静的管理情報を編集する。静的管理情報編集部4は、管理情報ベース2に対して任意の管理オブジェクトの構成情報や、特性情報の一部の変更を通知したり、新たに管理対象となるオブジェクトの定義を通知する。

【0015】静的情報管理ファイル21は、管理オブジェクトの属性のうち、時間変化や、業務処理結果に依存しない構成情報等の静的属性情報を管理蓄積する。動的情報管理ファイル22は、管理オブジェクトの属性のうち、業務処理部1の処理結果等の時間変化のある動的属性情報を管理蓄積する。

【0016】次に、図3におけるシステムの関連について説明する。

① まず、ある種の業務処理を実施する場合、その業務プロセスを処理する業務処理システムに対して、情報を提供するため、業務処理部1は、管理情報ベース部2に関連する情報を要求する。

【0017】② 管理情報ベース部2は、業務処理部1からのアクセス要求に対し、業務処理部1から要求された情報を持つ管理オブジェクトを識別し、対象となる管理オブジェクトが持つ構成情報や、特性情報等の静的属性情報を静的情報管理ファイル21から取得する。また、現時点の状態等、時間により変化する動的属性情報を動的情報管理ファイル22から得て、業務処理部1に通知する。

【0018】③ 業務処理部1は、管理情報ベース部2から通知された情報を業務処理システムに通知する。これにより、業務処理システムは業務処理を実行する。その結果、管理情報ベース部2から通知された情報に変化があれば、業務処理部1から管理情報ベース部2に通知する。管理情報ベース部2は、通知された情報に対応する動的属性情報管理ファイル22の管理オブジェクトの動的属性情報を更新する。

【0019】④ 一方、動的属性情報表示部3は、任意の時点で管理情報ベース部2に対して、管理情報ベース部2が管理している動的属性情報管理ファイル22の任意の管理オブジェクトの動的属性情報を要求し、管理情報ベース部2は、動的属性情報管理ファイル22から該当する管理オブジェクトの動的属性情報を取得して、動的属性情報表示部3に通知する。

【0020】⑤ 動的属性情報表示部3は、管理情報ベース部2の動的属性情報管理ファイル22から取得した管理オブジェクトの動的属性情報を表示、または、時系列や累積等、利用者の意図に併せて表示する表示システム（モニタ）に提供する。⑥ また、静的属性情報編集部4は、任意の時点で管理情報ベース部2が管理している静的属性情報管理ファイル21の任意の管理オブジェクトの構成情報や、特性情報の一部の変更を通知したり、新たに管理対象となるオブジェクトの定義を通知する。

【0021】⑦ これを受けて、管理情報ベース部21は、該当する管理オブジェクトの静的属性情報を静的属性情報管理ファイル21に格納する。次に、本発明のシステム内での処理を説明する。図4は、本発明のシステムの動作を説明するためのフローチャートである。

【0022】以下に示す処理は、3つの状態に対して独立に動作する。動作の状態としては、「業務処理中」、「モニタ中」、「情報編集集中」の3つのモードである。「業務処理中」の動作をステップ102～ステップ106に示し、「モニタ中」の動作をステップ201～ステップ204に示し、「情報編集集中」の動作をステップ301、302に示す。

【0023】「業務処理中の処理」は本システムを業務処理部1を介して実際の業務処理システムに適用した場

合を意味する。

ステップ102) まず、業務プロセス管理システムの業務処理部1が業務処理システムに管理オブジェクトの情報を要求すると、オブジェクトの属性情報を業務処理部1に提供する。これにより、業務処理部1は、管理情報ベース部2にオブジェクトの属性情報を蓄積する。

【0024】ステップ103) 次に、業務処理システムは、業務処理部1に対して提供したオブジェクト属性情報を逆に取得する。

10 ステップ104) 業務処理システムは、業務プロセス管理システムから取得した情報に変更があるかを判定し、変更がある場合には、ステップ105に移行し、ない場合には、ステップ106に移行する。

【0025】ステップ105) 取得した情報に変更がある場合には、業務プロセス管理システムの業務処理部1に対して、情報の更新を要求する。業務処理部1は、管理情報ベース部2に対して、動的属性情報ファイル22の更新を要求する。

20 ステップ106) 予め設定された時間間隔をおき、業務処理システムが業務処理部1からオブジェクトに関する情報を取得する処理（ステップ103）に移行する。

【0026】「モニタ中」は、本システムの動的属性情報表示部3を介して業務状況の把握を行う業務状況モニタに適用した場合を意味する。

ステップ201) まず、業務処理システムのモニタから業務プロセス管理システムの動的属性情報表示部3に対して、オブジェクトの情報を取得する要求が発行されたかを判定し、要求が検出された場合には、ステップ202に移行し、検出されない場合には、ステップ204に移行する。

30 【0027】ステップ202) 業務処理システムから要求があると、動的属性情報表示部3が当該要求を取得し、管理情報ベース部2に情報を要求する。

ステップ203) これを契機として管理情報ベース部2は、動的属性情報ファイル22の情報を取得して、動的属性情報表示部3に提供する。

【0028】ステップ204) 予め設定された時間において、再度業務処理システムのモニタからの要求を検出する処理に移行する（ステップ201に移行する）。特に、動的属性情報表示部3からの要求がなければ、以後は、現在要求されている情報について所定の時間間隔毎に、動的属性情報表示部3に情報を提供する。これにより、業務処理システムのモニタに動的属性情報がサイクリックに表示される。

【0029】「情報編集集中」は、静的属性情報編集部4によるオブジェクトの属性編集を行うモードである。

ステップ301) まず、静的属性情報編集部4が、業務処理システムの属性編集システムからの編集要求を検出すると、当該要求を取得する。

50 【0030】ステップ302) 静的属性情報編集部4は、

編集要求に従って管理情報ベース2にアクセスし、関連するオブジェクトの属性情報を取得して編集する。以後、この処理を繰り返す。

【0031】

【実施例】以下、本発明の実施例を図面と共に説明する。図5は、本発明の一実施例を説明するための図である。同図は、本発明をお客様応対による電話問い合わせ業務に適用した応対業務プロセス管理システムを示している。また、図6は、本発明の一実施例のシステム構成図である。

【0032】同図に示す1次応対業務グループは、顧客からの電話を受け付け、問い合わせを行う業務において、主に内容による電話振分や簡単な問い合わせに応えるための短時間応対を行うグループである。また、2次応対業務グループは、内容が複雑なものを専門で受け付ける長時間応対を行うグループである。本システムは、スーパーバイザが応対輻輳状況を見ながら、動的に1次、2次業務担当者の人数比率を調整する業務プロセス管理システムを示している。

【0033】本システムにおいて、この業務プロセスを表現するために、業務担当者、業務グループ応対業務処理システム等が管理オブジェクトとして管理情報ベース部2に定義される。例えば、業務担当者を表す管理オブジェクトは、静的属性情報として名前、個人ID、所属グループ名等が静的情報管理ファイル21に格納される。また、動的属性情報としてこれまでに応対した呼数、応対時間等が動的情報管理ファイル22に格納される。

【0034】上記のように、設定されていることを前提に、本発明の動作を説明する。

(1) 応対業務処理システム200に対して業務担当者が利用開始を指示すると、業務処理システム200は、必要に応じて業務プロセス管理システム100に対し、現在の所属業務等、担当者個人に依らないグループとしての情報を要求し、取得する。続いて業務担当者は、応対業務処理システム200に対して、個人属性情報を設定し、業務の開始を指示する。応対業務処理システム200は、この情報を業務プロセス管理システム100（業務処理部1）に通知し、業務処理部1は、当該情報を管理情報ベース2に設定する。これにより、管理情報ベース2は、通知された情報の属性により静的情報（業務グループ名、個人属性情報等）を静的情報管理ファイル21、動的情報（開始時刻等）を動的情報管理ファイル22に格納する。

【0035】(2) 応対業務処理システム200において、電話応対が開始されると、1次応対業務グループに電話が着呼する。このとき、1次応対業務グループの業務担当者は、顧客と応対しながら、応対業務処理システム200に業務処理に必要な応対情報を入力する。これを契機として、応対業務処理システム200は、業務

プロセス管理システム100（業務処理部1）に通知する。

【0036】(3) 業務プロセス管理システム100（業務処理部1）は、その業務担当者に相当するオブジェクトの動的な管理情報として、応対時刻と、それまでの合計応対回数を管理情報ベース2に通知し、動的情報管理ファイル22に格納する。

(4) 応対が終了すると、1次応対業務グループの業務担当者は、応対業務処理システム200に終了を指示する。これを契機として、応対業務処理システム200は、業務プロセス管理システム100（業務処理部1）に対して、応対終了を通知する。これを受けて、業務プロセス管理システム（業務処理部1）は、当該時間等を管理情報ベース2より動的な情報管理ファイル22に記録する。

【0037】(5) また、1次応対業務グループの業務担当者は、内容により、2次当該業務グループの業務担当者に電話を転送もしくは、取り次ぐ。これを契機として、2次応対業務グループにおいても、1次応対業務グループの場合と同様に、応対業務処理システムを通じた応対状況が業務プロセス管理システム100（業務処理部1）に通知される。これにより、管理情報ベース部2は、当該2次応対業務グループの動的な情報を動的な情報管理ファイル22に格納する。

【0038】(6) 上記のような応対業務が行われている時に、スーパーバイザは、業務プロセス管理システム100上に作られた業務状況モニタ画面と管理情報編集画面を持った管理アプリケーションによってモニタ5上に表示された情報により、業務把握と、業務構成の調整を実施する。即ち、モニタ5の業務状況モニタ画面は、動的な管理情報表示部3からの情報を表示し、管理情報編集画面は、静的な管理情報編集部4により編集された情報を表示している。

【0039】(7) まず、スーパーバイザは、モニタ5上の業務状況モニタ画面により、管理情報ベース2に管理されている動的な情報管理ファイル22内のオブジェクトの現在の状態を取得して表示する。例えば、業務担当者に相当するオブジェクトの状態として、各自が応対した呼数、応対時間の合計等を表示させることで、現在の担当者の処理の輻輳状況を把握する。

【0040】(8) 続いて、スーパーバイザは、顧客からの問い合わせが多く、1次応対業務グループ内の業務担当者の処理能力を越え、顧客の電話を受けられない状況が把握され次第、一時的に、2次応対業務グループにおける業務担当者、応対業務処理システム200のそれぞれに対応するオブジェクトに対して、モニタ5上の管理情報編集画面から1次応対業務グループの属性への変更を行う。具体的には、管理情報編集画面から変更入力を行うことにより、静的な管理情報編集部4に通知され、当該編集部4により、静的な情報管理ファイル21が

更新される。その結果、2次対応業務グループ内の業務担当者は、この瞬間から1次対応業務グループに追加され、顧客からの電話を直接受ける1次対応業務を開始できる。

【0041】上記の処理において、静的情報の更新の例を図7に示す。同図(A)は、更新前の状態を示し、同図(B)は、更新後の状態を示す。同図(A)の時点(t1)において、スーパーバイザが動的情報を参照した時には、1次対応業務グループの業務がそれ程煩雑していなかったが、その後、再度、動的情報を参照した場合(t2)に、1次対応業務グループの処理が混雑してきたので、同図(B)に示すように、時刻t1時点で2次対応業務グループに属していた、担当者(ID=CC C)は、時刻t2時点において、1次対応業務グループに変更される。

【0042】この間、各対応業務の業務担当者は、自席を移動することなく、その役割を変更することが可能である。なお、上記の(8)において、スーパーバイザが静的情報の属性の変更を行う際に、アプリケーションに所定のパラメータ、例えば、担当者の能力や、時間的制限情報等を設定して、自動的に静的情報を変更することも可能である。これは、担当者の数が多い場合に有効である。

【0043】なお、本発明は、上記の実施例に限定されることなく、特許請求の範囲内で種々変更・応用が可能である。

【0044】

【発明の効果】上述のように本発明の業務プロセス管理方法及びシステムによれば、業務プロセスの異なる業務グループ内の担当者の業務処理状況をリアルタイムに把

握し、表示することが可能であり、また、その結果に基づいて、スーパーバイザが業務担当者の役割を任意に変更することが可能である。従って、業務プロセス内の業務処理状況に応じて、業務担当者の構成を変えることで、業務処理効率の向上を図るよう調整でき、その業務プロセスに対して業務を依頼する側にとっても速い処理結果の返答と正確な処理が期待でき、満足度を向上させることが可能となる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の原理を説明するための図である。

【図2】本発明の原理構成図である。

【図3】本発明の業務プロセス管理システムの構成図である。

【図4】本発明のシステム動作を説明するためのフローチャートである。

【図5】本発明の一実施例を説明するための図である。

【図6】本発明の一実施例のシステム構成図である。

【図7】本発明の一実施例の更新の例を示す図である。

【符号の説明】

- 1 業務処理手段、業務処理部
- 2 管理情報ベース手段、管理情報ベース部
- 3 動的 management 情報表示手段、動的 management 情報表示部
- 4 静的 management 情報編集手段、静的 management 情報編集部
- 5 モニタ
- 20 管理オブジェクト
- 21 静的 management 情報管理ファイル
- 22 動的 management 情報管理ファイル
- 100 業務プロセス管理システム
- 200 業務処理システム、応対業務システム

【図7】

本発明の一実施例の更新の例を示す図

更新前

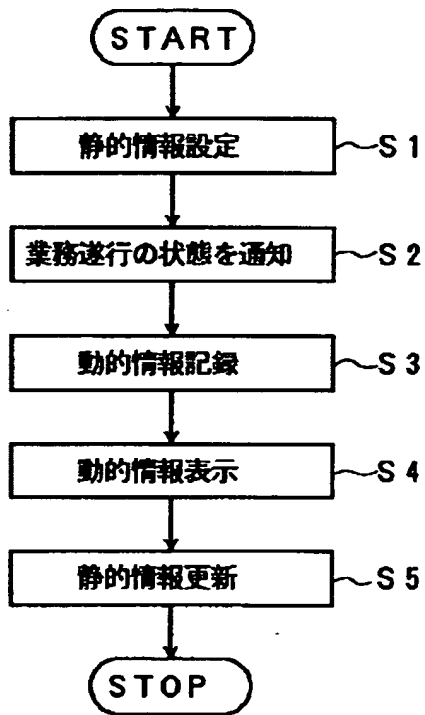
(A)	名前	個人ID	所属グループ	業務種別
	アイザワ	AAA	1次対応業務グループ	短時間対応
	カトウ	BBB	1次対応業務グループ	短時間対応
	スズキ	CCC	2次対応業務グループ	短時間対応

更新後

(B)	名前	個人ID	所属グループ	業務種別
	アイザワ	AAA	1次対応業務グループ	短時間対応
	カトウ	BBB	1次対応業務グループ	短時間対応
	スズキワ	CCC	1次対応業務グループ	短時間対応

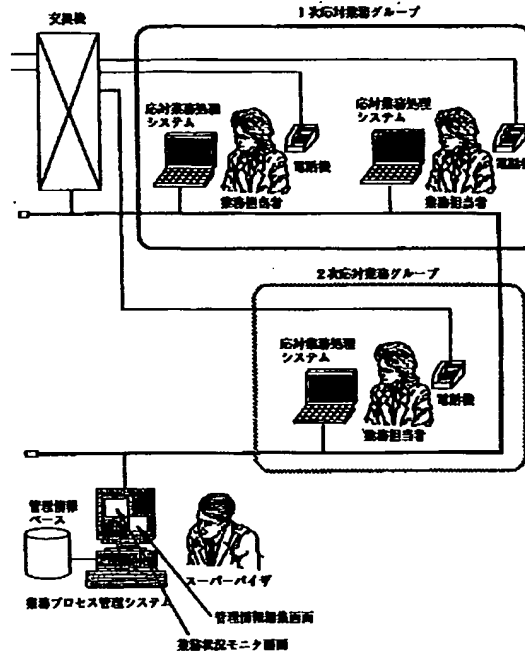
【図1】

本発明の原理を説明するための図



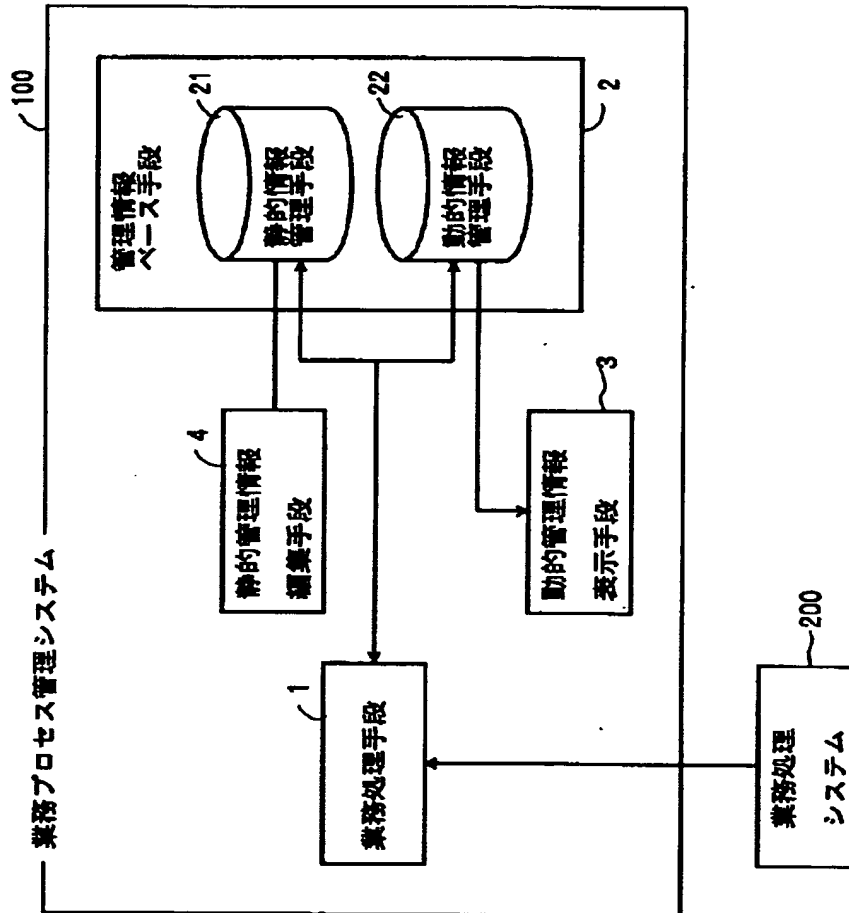
【図5】

本発明の一実施例を説明するための図



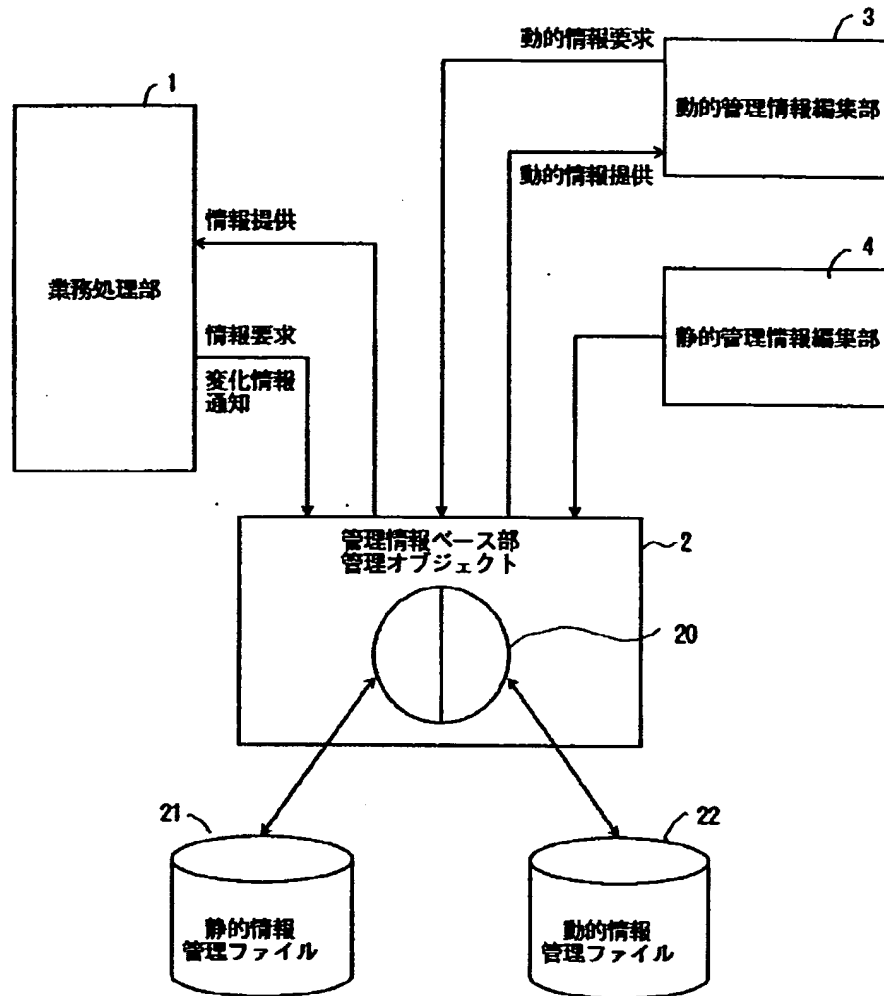
【図2】

本発明の原理構成図



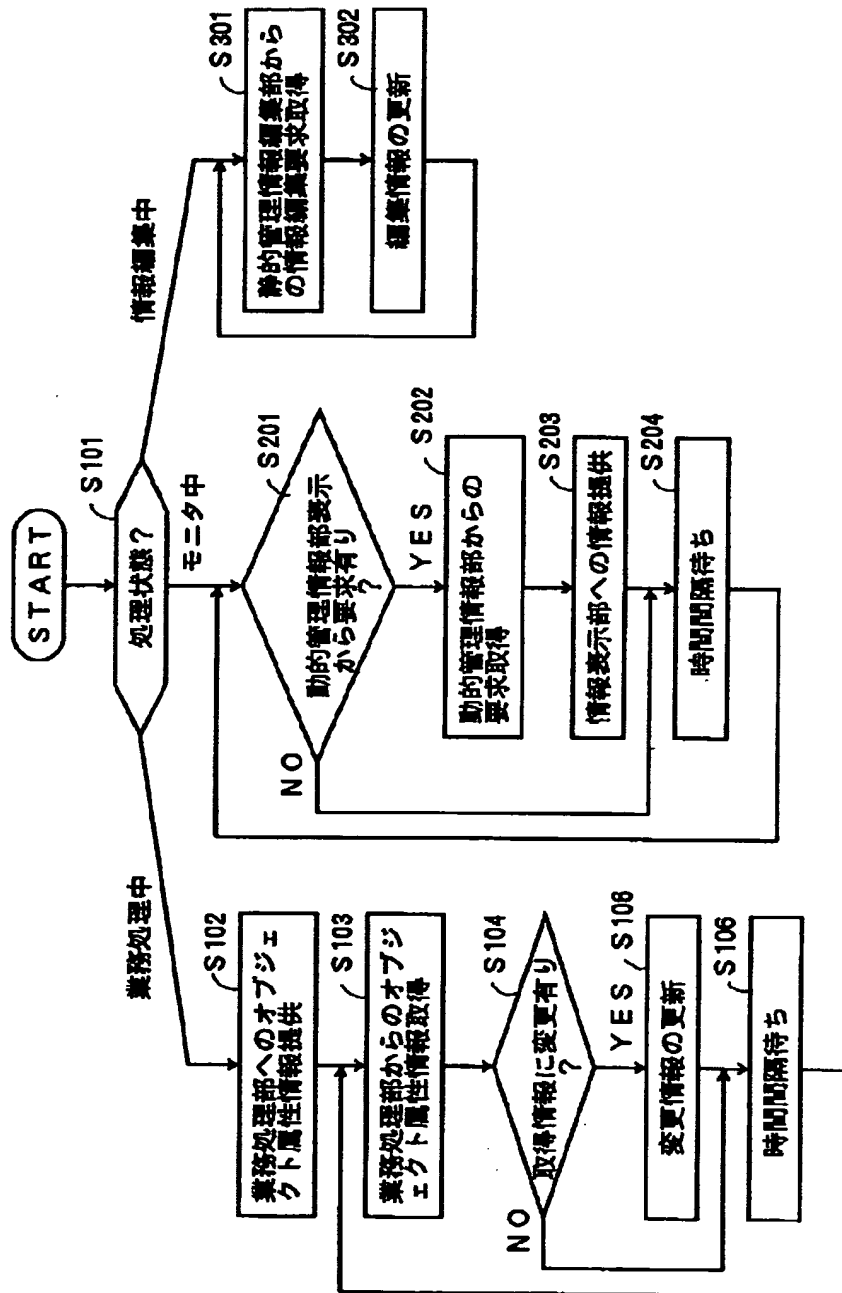
【図3】

本発明の業務プロセス管理システムの構成図



【図4】

本発明のシステムの動作を説明するためのフローチャート



【図6】

本発明の一実施例のシステム構成図

